

Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne



Centre affilié universitaire

Rapport annuel 2012-2013



PROGRAMME RÉGIONAL D'ACCUEIL ET
D'INTÉGRATION DES DEMANDEURS D'ASILE

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la direction	3
Mandat	4
Clientèle	4
• Profil	4
• Provenance	5
• Répartition par territoire de CLSC	6
• Mineurs non accompagnés	7
Répartition selon le pays d'origine	7
Répartition selon la langue maternelle	8
Répartition selon l'âge	8
Répartition selon la région administrative	8
Centres d'hébergement	9
Données services sociaux	10
• Accueil	9
• Activités du centre de jour YMCA/PRAIDA	10
• Prise en charge	11
• Représentation désignée	11
Données services de santé	11
Faits saillants	
• Services sociaux	12
• Services administratifs	15
• Services de santé	16
Projections 2012-2013	19
Ententes formelles	20
Liste des acronymes	21

MOT DE LA DIRECTION

Le PRAIDA, a été prioritairement sollicité cette année par deux importantes réformes fédérales en immigration:

D'abord en juin, une coupure drastique du PFSI (la couverture médicale fédérale offerte aux demandeurs d'asile) a amené le ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) du Québec à offrir une protection médicale compensatoire aux personnes touchées par cette réforme. Le CSSSDLM /PRAIDA s'est alors joint à la concertation impliquant l'ASSS, la RAMQ et le MSSS visant à fixer et assurer la mise en place de cette mesure supplétive auprès des usagers, des fournisseurs de services et des gestionnaires de ces programmes.

Ensuite, à la mi-décembre, une modification en profondeur de la loi sur l'immigration, C-31, est venue bouleverser le processus de demande d'asile perturbant les personnes en besoin de protection; récents et anciens usagers du PRAIDA.

Prévoyant l'impact de ces changements législatifs sur nos clientèles, le CSSSDLM/PRAIDA a déposé et défendu ce printemps, devant le Comité parlementaire sur l'immigration à Ottawa, un mémoire exposant les fruits d'une recherche sur les impacts de la détention des demandeurs d'asile ainsi que les constats cliniques observés et les conséquences anticipées par l'entrée en vigueur de la loi C-31 notamment sur les demandeurs d'asile vulnérables.

Le PFSI réformé et la loi C-31, ont obligé PRAIDA à modifier son offre de services afin de mieux répondre aux besoins des clientèles désorientées, désinformées, angoissées et stressées par ces changements. Le renvoi intensif des demandeurs déboutés a aussi augmenté les interventions de crise. PRAIDA a aussi accompagné les intervenants du réseau de la santé qui interviennent auprès des clients aux prises avec l'immigration.

Outre ces adaptations pour faire face à cette nouvelle réalité, nous avons poursuivi notre démarche d'amélioration continue de nos services psychosociaux, plus spécifiquement ceux s'adressant aux personnes les plus vulnérables.

Le Centre de jour PRAIDA-YMCA qui est situé au coeur de la résidence du YMCA pour les demandeurs d'asile démunis et sans réseaux, accueille tous les jours de la semaine des demandeurs d'asile récents et anciens, hommes et femmes de tous âges pour les soutenir dans leurs démarches d'installation et les informer sur les services offerts par le gouvernement et sur d'autres sujets pertinents à leur nouvelle réalité au Québec. Pour ce faire, nos travailleurs sociaux ont formé une équipe de bénévoles bien entraînés et reçoivent la collaboration de partenaires communautaires et institutionnels expérimentés.

Conjointement avec la Direction des services professionnels et médicaux (DSPM), PRAIDA s'est activement impliqué dans la réalisation du nouveau mandat confié au CSSSDLM consistant à offrir un bilan de santé et de bien-être aux réfugiés pris en charge par le Québec et réinstallés dans la région de Montréal.

Ce projet « *Une passerelle pour un avenir en santé* » a permis une refonte des services médicaux du CSSSDLM pour la clientèle des demandeurs d'asile et des réfugiés de Montréal. Une nouvelle équipe s'est constituée et a intégré l'ensemble des partenaires santé de la DSPM. Désormais, les intervenants du PRAIDA médical sont regroupés au sein de la *Clinique des demandeurs d'asile et des réfugiés* (CDAR).

Une année intense, malgré une accalmie des demandes d'asile, au cours de laquelle notre programme, nos partenaires et les ministères québécois concernés ont été contraints par deux réformes fédérales radicales en immigration d'ajuster en conséquence leur offre de services aux demandeurs d'asile.

MANDAT

Au sein du CSSS de la Montagne, en vertu d'un mandat régional, le PRAIDA répond aux besoins des demandeurs d'asile sur le territoire du Québec en vertu de l'article 80 de la Loi sur la santé et les services sociaux.

Le PRAIDA a le mandat de :

- Offrir des services psychosociaux aux demandeurs d'asile au Québec.
- Soutenir les organismes communautaires et institutionnels dans leur intervention auprès des clientèles aux prises avec des difficultés d'immigration.
- Etablir le bilan de bien-être des réfugiés pris en charge par le Québec qui sont réinstallés dans la région de Montréal et les référer au CLSC de leur territoire (nouveau mandat depuis juillet 2012).

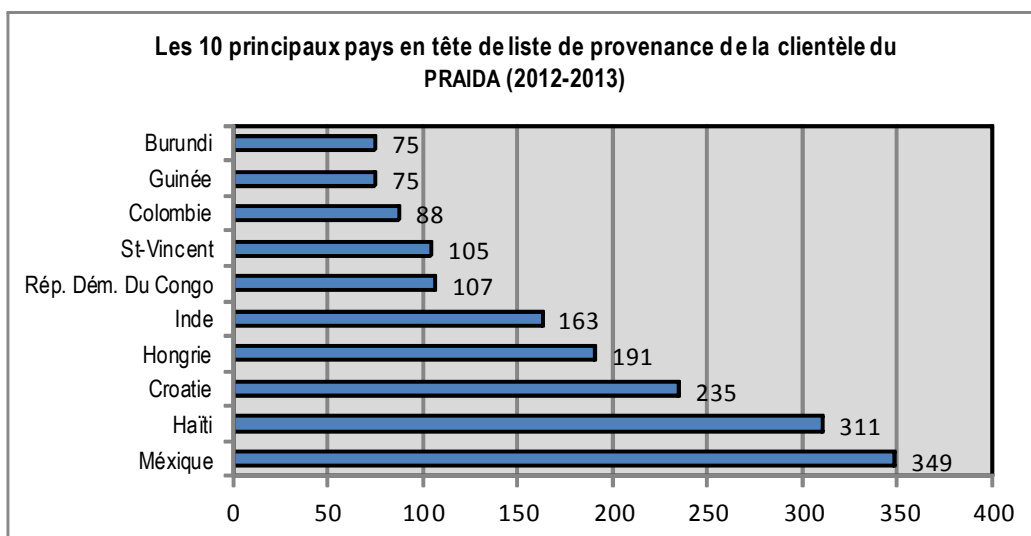
CLIENTÈLE

PROFIL DES CLIENTS DU PRAIDA

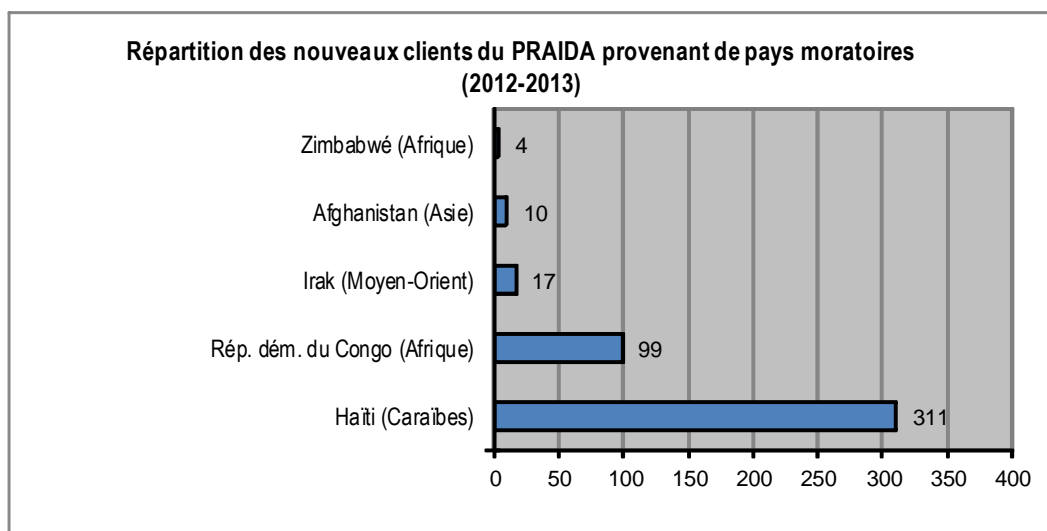
- Personnes désireuses de demander le statut de réfugié, mais qui ne se sont pas encore présentées à l'immigration
- Demandeurs d'asile avec ou temporairement sans la couverture médicale du PFSI
- Demandeurs en processus de revendication du statut de réfugié
- Demandeurs d'asile refusés par la SPR de la CISR:
 - En appel devant la SAR de la CISR
 - En processus de révision judiciaire à la Cour fédérale
 - En demande d'ERAR à la CIC (évaluation des risques avant renvoi)
 - En demande de résidence permanente pour considérations humanitaires
 - En préparation de leur départ volontaire ou de leur renvoi du Canada
 - Sous pays moratoire (suspension indéfinie du renvoi)
- Personnes autres que les demandeurs d'asile en situation de régularisation de leur statut par voie de demande d'ERAR ou de résidence permanente pour considérations humanitaires

NB: Il est à noter que le soutien financier et/ou l'hébergement ne sont offerts qu'aux demandeurs d'asile.

PROVENANCE



**N.B. Les enfants nés aux États-Unis ne sont pas inclus dans ce tableau, puisque les dossiers PRAIDA sont ouverts au nom du requérant principal de la famille.*

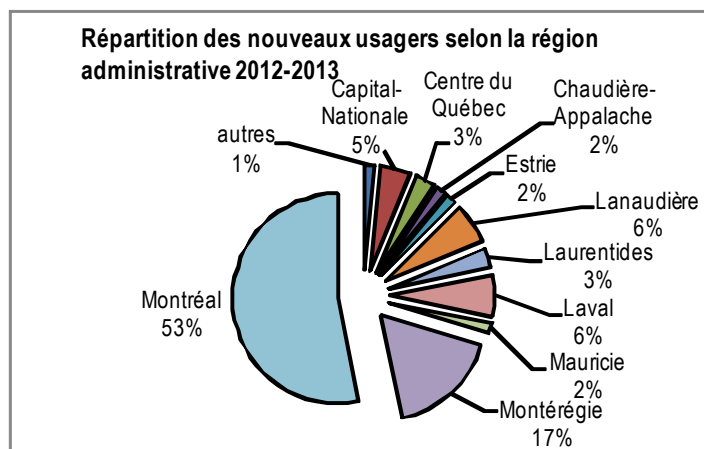


Les ressortissants des **pays moratoires** (dont la revendication au statut de réfugié a été refusée mais dont l'exécution du renvoi dans leur pays est suspendue indéfiniment en raison de l'instabilité qui y prévaut) demeurent au Canada pour une durée indéterminée et avec un statut indéfini occasionnant divers problèmes liés à l'incertitude quant à leur avenir, l'incapacité de réunir les membres de leur famille et divers autres obstacles à leur intégration au Québec. Au PRAIDA la prise en charge assure les services psychosociaux et les liens avec les services médicaux offerts à cette clientèle qui se vulnérabilise progressivement.

RÉPARTITION PAR TERRITOIRE DE CLSC

Territoire de CLSC	%	Territoire de CLSC	%
Métro	11,7%	Mont-Royal	0,6%
Lasalle	11,3%	Plateau-Mont-Royal	0,5%
Côte-des Neiges	9,5%	Les Maskoutains	0,5%
Parc-Extension	6,8%	Pointes—Saint-Charles	0,5%
Montréal-Nord	6,7%	Villeray	0,5%
Saint-Laurent	6,5%	Anjou	0,4%
Saint-Michel	3,6%	Mercier-Est	0,4%
Ahuntsic	3,3%	Saint-Louis-du-Parc	0,4%
Notre-Dame-de-Grâce	3,0%	Duvernay	0,3%
Saint-Léonard	2,8%	Les moulins	0,3%
Snowdon	2,7%	Châteauguay-Mercier	0,3%
Bordeaux-Cartierville	2,3%	L'Assomption	0,3%
Rosemont	2,3%	Deux Montagnes-Mirabel	0,2%
Verdun	1,9%	Lac Saint-Louis	0,2%
Côte-Saint-Luc	1,7%	Sherbrooke	0,2%
Hochelaga Maisonneuve	1,6%	Charlesbourg	0,1%
Saint-Henri	1,2%	D'Autray	0,1%
Pont-Viau	1,1%	Lajemmerais	0,1%
Lachine	1,1%	Saint-Constant-La Prairie	0,1%
Mercier-Ouest	1,1%	Saint-Hubert	0,1%
Brossard - Saint-Lambert	1,0%	Vaudreuil-Soulanges	0,1%
Mercier-Est	1,0%	Arthabaska	0,1%
Pierrefonds	1,0%	Beauport	0,1%
Rivière-des-Prairies	1,0%	Bellechasse	0,1%
Sainte-Rose-de-Laval	0,9%	Drummond	0,1%
Autres	0,8%	Granby-Shefford-Bromont	0,1%
Petite Patrie	0,8%	Les jardins de Napierville	0,1%
Chomedey	0,7%	Limouilou-Vanier	0,1%
Montréal-Centre Sud	0,7%	Trois Rivières	0,1%
Longueuil-Ouest	0,7%	Thérèse-De Blainville	0,1%
Saint-Paul	0,7%		
Dollard-des-Ormeaux	0,7%		
Montréal-Centre-Ville	0,7%		
Pointe-aux-Trembles	0,7%		
Longueuil-Est	0,6%		

- Les données ne tiennent compte que de la personne au nom de laquelle le dossier est ouvert.
- Les territoires de CLSC dont la répartition d'utilisateurs est établie à 0% ont moins de cinq utilisateurs PRAIDA
- Table selon recensement mis à jour par MSSS



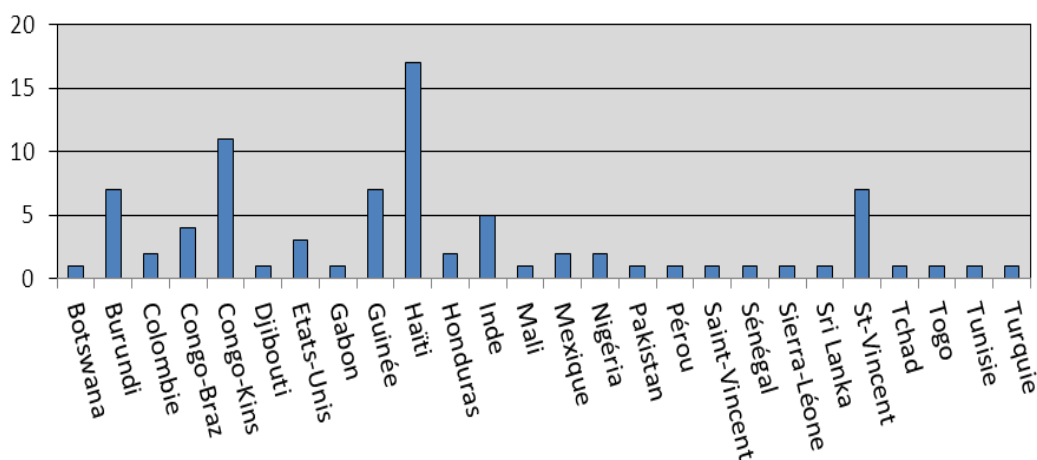
PROFIL DES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

Les mineurs non-accompagnés sont des jeunes demandeurs d'asile âgés de moins de 18 ans, séparés de leurs deux parents et qui se retrouvent sur le territoire sans adulte légalement responsable à leur égard. La responsabilité du PRAIDA à l'égard des mineurs non-accompagnés est d'assurer leur prise en charge depuis l'arrivée jusqu'à l'obtention de la résidence permanente. Cette prise en charge s'articule simultanément entre deux aspects déterminants de la vie du jeune revendicateur, soit les besoins psychosociaux et ceux de l'immigration.

La complexité du travail avec cette clientèle réside, entre autres, dans le fait que ce sont des jeunes qui vivent des deuils importants soit celui des parents, du pays, du statut, du milieu social et qui doivent simultanément entamer des démarches pour régulariser leur statut à l'immigration.

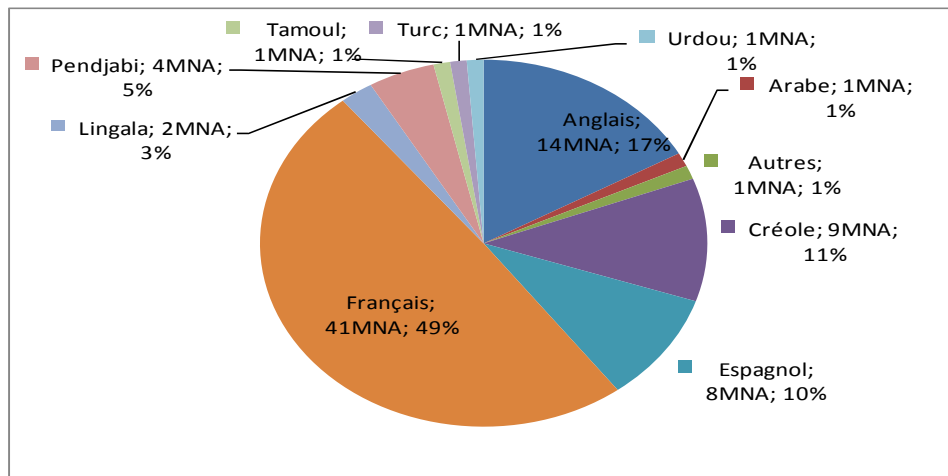
Nombre d'utilisateurs MNA en avril 2012	105
Nombre d'utilisateurs MNA transférés au Centre Jeunesse pendant l'année	11
Nombre d'utilisateurs MNA devenus majeurs pendant l'année	32
Nombre de fermeture de dossiers d'utilisateurs MNA pendant l'année	32
Nombre de nouveaux utilisateurs MNA suivis depuis avril 2012	39
Nombre d'utilisateurs MNA en mars 2013	101
Nombre d'utilisateurs MNA traités au total d'avril 2012 à mars 2013	144

Nombre de mineurs non accompagnés au PRAIDA selon le pays d'origine

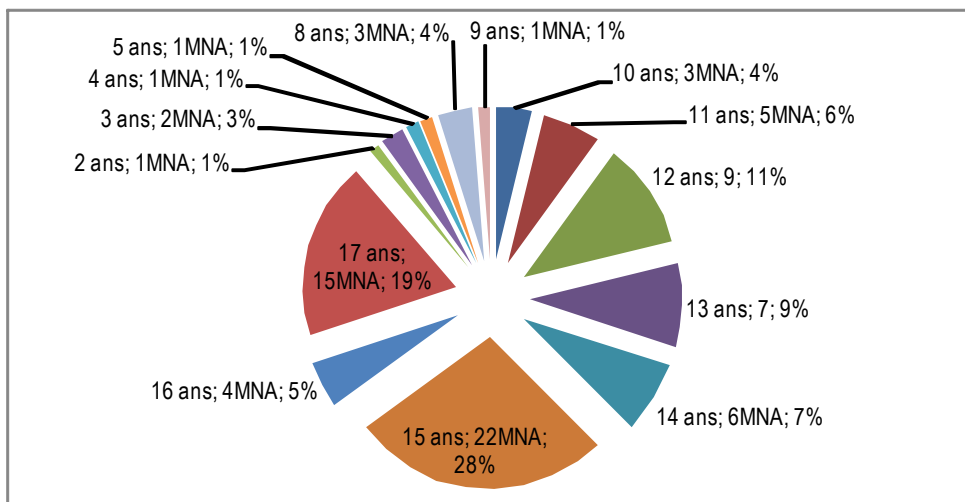


PROFIL DES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

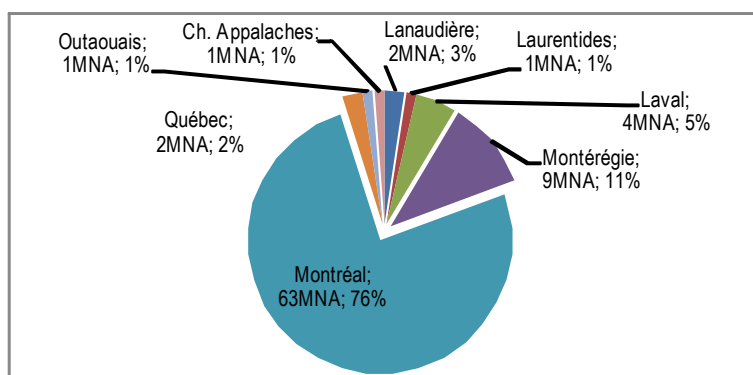
Nombre de mineurs non accompagnés selon la langue maternelle (mars 2013)



Nombre de mineurs non accompagnés au PRAIDA selon l'âge (mars 2013)



Nombre de mineurs non accompagnés selon la région administrative (mars 2013)



CENTRE D'HÉBERGEMENT

Centre d'hébergement d'urgence dans la ressource du PRAIDA

YMCA	2011-2012	2012-2013
Nombre de nuitées	21 421	17 196
Nombre d'usagers hébergés	1 307	1336
Moyenne quotidienne d'usagers	16	12,4

DONNÉES SERVICES SOCIAUX

	2011-2012	2012-2013
Nombre d'usagers uniques desservis	3 015	2864
Nombre de nouveaux dossiers d'usagers*	1 550	1509

* Aux services sociaux du PRAIDA, les dossiers sont familiaux et inscrits sous le nom du requérant principal

Accueil	2011-2012	2012-2013
Demandes d'information ¹	850	1691
Demandes de service ²	1 009	990
Nombre de clients vus sans rendez-vous	4 946	5981

¹ Toute demande d'information, de référence, de conseil, d'assistance ou de service téléphonique effectuée par la clientèle ou les institutions publiques ou ONG pour laquelle aucun suivi n'est requis.

² Toute demande de services qui requiert une analyse de la part d'un professionnel faisant fonction d'accueil au PRAIDA ou toute autre demande de services nécessitant l'ouverture de dossier, notamment les hébergements d'urgence.

DONNÉES SERVICES SOCIAUX

ACTIVITÉS DU CENTRE DE JOUR PRAIDA- YMCA 2012-2013

	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	TOTAL
Information juridique	23	13	-	15	5	2	19	18	16	15	-	-	126
Police	15	6	3	-	-	-	11	13	21	22	11	11	113
Aide sociale	8	-	5	5	4	-	20	21	16	15	14	15	123
Soins de santé au Québec	8	25	-	6	4	-	38	19	12	31	15	16	174
Recherche logement	18	-	15	-	-	13	-	23	21	25	24	14	153
Atelier d'échange interculturel	17	14	-	8	10	8	8	15	10	14	16	13	133
Bienvenue	24	-	-	-	-	-	-	13	15	9	-	4	65
Premier hiver au Québec	-	-	-	-	-	-	-	14	16	-	27	-	57
Préparation audience	-	39	-	-	-	22	-	14	-	-	34	-	166
Droits, liberté, mobilisation	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
Processus demande d'asile	26	18	43	-	-	-	-	19	16-	27-	28	18-	195
Information RAMQ # communautés	-	-	-	-	-	34	-	77	-	-	-	-	111
Fête de Noël	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-	-	-	100
Les impôts 2012	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28	9	37
Expression artistique créative	-	-	-	-	-	-	8	21	13	-	4	-	46
Développement de compétences	15	40	21	55	45	8	65	25	4	-	41	32	351
Groupe d'intégration (Eng.)	49	76	50	26	-	-	84	11	43	54	69	22	484
Groupe d'intégration (Fr)	78	68	57	-	-	-	40	63	24	24	41	12	407
Groupe de femmes	127	54	70	69	29	92	67	126	69	32	41	57	833
Salle des enfants	84	139	164	260	155	181	218	235	118	182	32	45	1813
Focus groupe	-	-	70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	70
Total de participants	484	503	466	476	252	360	578	713	514	450	425	268	5568

DONNÉES SERVICES SOCIAUX

Prise en charge	2011-2012	2012-2013
Nouvelles demandes suivis	221	67
Nouvelles demandes MNA	53	39
Nouvelles demandes de supplément au budget familial	114	95
Nouvelles demandes de santé mentale	28	18
Nombre de clients vus avec rendez-vous*	6 222	4 399

*Ces données doivent être interprétées sous réserve de rendez-vous potentiels non comptabilisés.

Représentation désignée	2011-2012	2012-2013
Entrevues à la CIC*	15*	10
Audiences MNA	22	24
Audiences adulte	59	56
Enquêtes	50	35
Révision de détention	66	60

*Depuis le 16 novembre 2010, PRAIDA participe occasionnellement aux entrevues à la CIC.

DONNÉES SERVICES DE SANTÉ

	2011-2012	2012-2013
Nombre d'usagers desservis	846	624
Nombre de nouveaux usagers*	303	244
Interventions soins infirmiers	1 530	864
Interventions médecins	1 760	844

* Aux services de santé du PRAIDA, les dossiers sont individuels.

FAITS SAILLANTS

SERVICES SOCIAUX

Niveau d'achalandage de la clientèle stable et provenance de la clientèle similaire à celle de la précédente année;

Changements majeurs :

Immigration : face aux impacts de la nouvelle loi sur l'immigration C-31 *

- Implication intense du PRAIDA visant à s'assurer que les besoins des demandeurs d'asile soient considérés à toutes les étapes du projet de loi C-31 *Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada* jusqu'à sa promulgation en juin 2012 puis lors de l'élaboration de son règlement et suite à l'entrée en vigueur à la mi-décembre 2012 de ses règles de pratique. Ces efforts consistaient en plusieurs rencontres avec le CIC, l'ASFC et la CISR et la production de soumissions écrites à ces instances.;
- CSSSDLM/PRAIDA a produit un mémoire en mai 2012 concernant le projet de loi C-31 au Comité permanent sur la citoyenneté et l'immigration du Parlement du Canada devant lequel il a comparu en juin pour présenter ses constats cliniques, ses réserves concernant certaines mesures à l'égard des personnes vulnérables notamment la détention des mineurs à l'égard de laquelle il a proposé une alternative;
- PRAIDA a accompagné plusieurs demandeurs d'asile à protéger leur droit à l'étude des motifs humanitaires avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'immigration;
- Nouvelles règles de pratique de la CISR: participation de PRAIDA aux rencontres préparatoires de mise en place des règles et révision de notre offre de services à titre de représentant désigné auprès des personnes inaptes notamment des mineurs non accompagnés;
- Préalablement et suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'immigration, organisation de sessions d'information au Centre de jour PRAIDA/YMCA auprès des clientèles affectées, réorganisation de notre offre de services pour une meilleure adaptation aux besoins des clientèles;
- PRAIDA a fait une entente avec le Centre communautaire juridique de Montréal (secteur immigration) pour la prise en charge des dossiers d'immigration des clients vulnérables (MNA et personnes ayant des problèmes en santé mentale) par leurs avocats;
- PRAIDA a adapté son service d'accueil aux courts délais de la nouvelle loi et a instauré un suivi court terme qui cible les démarches à suivre par rapport aux demandes d'asile. Ainsi PRAIDA a intensifié la fréquence de ses rencontres avec ses clients;
- PRAIDA a aussi augmenté son bassin de bénévoles pour avoir un accès rapide à des interprètes et aussi pour assister les clients à remplir des formulaires;

* Le 15 décembre 2012, le système d'octroi de l'asile du Canada a fait l'objet d'importants changements, suite à l'entrée en vigueur des modifications apportées par l'adoption, en juin 2010, de la *Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés* et, en juin 2012, de la *Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada*. Cette dernière loi C-31 modifiant à la fois la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et la *Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés*.

FAITS SAILLANTS

Santé : face aux impacts de la réforme du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)

- Suite à la réforme sans préavis en juin 2012 du Programme fédéral de santé intérimaire réduisant de façon drastique certains services de santé offerts aux demandeurs d'asile, PRAIDA a participé activement avec l'ASSS et le MSSS à la mise en place d'une couverture médicale provinciale supplétive auprès de cette clientèle;
- PRAIDA a organisé des sessions d'information expliquant ces nouvelles mesures aux demandeurs d'asile et aux fournisseurs de services de santé en situation de profonde confusion vu la rapidité d'application du PFSI réformé et le manque d'informations disponibles;
- PRAIDA a aussi accompagné les demandeurs d'asile désemparés face à des services de santé annulés ou facturés erronément par un fournisseur ou un établissement de santé et ce, en rapportant ces situations auprès de l'ASSS pour une réponse du MSSS qui s'est traduite par des orientations ministérielles, des infolettres et des correspondances aux établissements de santé et fournisseurs de services;
- Des sessions d'informations ont été offertes par le PRAIDA aux communautés ayant de nombreux membres touchés par les changements survenus par rapport à la couverture de la santé des demandeurs d'asile : la communauté punjabi de l'Inde, la communauté hongroise, la communauté croate et la communauté haïtienne.

BILAN DE SANTE volet psychosocial du projet « *Une passerelle pour un avenir en santé* »

- Création d'outils d'évaluation et de référence
- Implantation des services d'évaluation du bien-être des réfugiés réinstallés
- Formation sur les outils d'évaluation du bien-être des réfugiés réinstallés aux : CSSS Laval, CSSS Outaouais, CSSS Joliette et CSSS St-Jérôme.
- Coaching des TS du CSSS Joliette et CSSS Vieille Capitale
- Participation aux rencontres provinciale et régionale du bilan de santé
- Supervision des intervenants du PRAIDA sur l'évaluation du bien-être des réfugiés réinstallés

Volet clinique psychosocial

- Rencontres mensuelles du Comité clinique sur les mineurs non accompagnés (MNA) entre la représentation désignée, l'intervenante pivot, l'intervenante auprès des familles d'entraide et la coordinatrice clinique pour avoir une vision globale de l'intégration des MNA
- Supervision clinique- administrative bimensuelle à la prise en charge
- Soutien aux superviseurs de stage par la coordonnatrice clinique

Formation des stagiaires

Six stagiaires ont été formés au PRAIDA en 2012-2013

FAITS SAILLANTS

Formation des intervenants

Sujets :

- Les changements de la couverture de la santé
- Les changements à la loi de l'immigration.

Supervision de groupe

Rencontres bimestrielles réalisées pour les intervenants (es) de l'Accueil psychosocial et mensuelles pour l'équipe de la Prise en charge.

Amélioration à apporter pour mieux répondre aux besoins des clients

- Organisation de *focus group* avec des clients provenant des différents pays sur l'adaptation des services
- Travail de groupe avec les intervenants pour intégrer les commentaires des *focus group* afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Centre de jour PRAIDA/YMCA

- 98 activités du Centre de jour (sessions de bienvenue, aide juridique, aide sociale, processus de migration et de santé, atelier d'échange interculturel, atelier d'impôts, développement de compétences personnelles, recherche de logement, Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, police).
- Consolidation de la coordination des bénévoles
- Finalisation de la formation, de l'encadrement et de la supervision des bénévoles;
 - Activités de formation initiales pour les nouveaux bénévoles (17 participants en février et 20 en octobre)
 - Activités de formation des bénévoles sur le nouveau processus demande d'asile
- Approbation et début de réalisation d'un projet de thèse en maîtrise (en psychiatrie sociale et culturelle) sur l'évaluation de l'impact du Centre de jour sur les demandeurs d'asile à Montréal.
- Consolidation du partenariat avec le YMCA pour les camps d'été pour les MNA

Lien avec les partenaires

- De nombreuses rencontres ont été tenues afin d'assurer une meilleure cohérence entre les services et faciliter le traitement rapide des dossiers des clients.
- Participation au Comité de suivi de l'Entente tripartite de services entre le YMCA, le CSSS de la Montagne/PRAIDA et le Module du Nord québécois (MNQ), incluant au contrat d'hébergement entre le PRAIDA (utilisateur exclusif) et le YMCA, la clientèle du MNQ à titre d'utilisateur subsidiaire et à l'organisation de la fête de Noël pour tous les résidents du YMCA (demandeurs d'asile et patients inuit du Module du Nord québécois).

FAITS SAILLANTS

Présence à plusieurs tables de concertation et partenariat:

- Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR);
- Citoyenneté et immigration du Canada (CIC);
- Agence des services frontaliers du Canada (ASFC);
- Ministère de l'Immigration et des communautés culturelles (MICC);
- Centre spécialisé des demandeurs d'asile (CSDA) (aide sociale);
- Conseil canadien des réfugiés (CCR);
- Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI);
- Haut Commissariat aux Réfugiés (HCR);
- Section Immigration de l'Aide Juridique de Montréal;
- Immigration et pratique sociale (Université McGill, École de travail social)

Événements qui ont assuré la visibilité du programme

- Participation à la Conférence internationale du Service social international (SSI) tenue à Banff avec une présentation du PRAIDA portant sur *Les enfants réfugiés : le cas des mineurs non accompagnés*
- Co-animation de la formation Interculturel II : *Connaître ses clients : statuts, trajectoires et parcours migratoires*; en collaboration avec le Centre de recherche du CSSS;
- Collaboration avec le HCR au Canada s'inscrivant dans un partenariat visant à trouver des réponses appropriées aux besoins des demandeurs d'asile et des réfugiés au Québec.
- Réponses aux demandes des médias sur divers sujets liés au contexte relatif aux demandeurs d'asile;
- Présentation sur les changements de la couverture de la santé des demandeurs d'asile;
 - aux organismes communautaires membres de la TCRI
 - aux professionnels de l'Hôpital général juif
- Participation à la consultation d'automne 2012 du CCR; *protéger les droits des réfugiés : l'importance de l'indépendance* et animation de l'atelier sur l'impact des changements de la couverture de la santé sur les demandeurs d'asile
- Présentation sur les services PRAIDA lors du colloque annuel de l'Association Québécoise des Avocats et Avocates en Droit de l'Immigration (l'AQAADI);
- Présentation d'une formation sur le thème *Statuts, droits et services* aux étudiants du programme *Conseillers en emploi* de l'UQUÀM;
- Participation à la Table Ronde: *Coupures au Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI): aspects moraux et cliniques* dans le cadre du séminaire national «Enfants migrants et réfugiés: Droit et accès aux soins de santé au Canada» organisé par

SERVICES ADMINISTRATIFS

- Mise en application des modifications aux processus internes et externes, administratifs et cliniques, conformes aux exigences du nouvel assureur du PFSI réformé et des orientations ministérielles y relatives;
- Élaboration des processus de travail pour le DPN (dossier patient numérisé), en arrimage avec le service des archives, à l'aide d'un comité interne et autres démarches visant l'implantation du DPN.
- Gestion de l'aménagement du temps de travail (horaire comprimé), évaluation et reconduction de la mesure avec rotation des intervenants;

FAITS SAILLANTS

- Collaboration à un projet de documentaire cinématographique sur le parcours des demandeurs d'asile et l'intervention psychosociale du PRAIDA auprès de cette clientèle;
- Évaluation du personnel : appréciation de l'ensemble du personnel en continu
- Poursuite de la démarche d'optimisation des services psychosociaux du PRAIDA en lien avec le rapport RCGT.
- Rencontres biannuelles des intervenants des services sociaux et de santé de PRAIDA pour une harmonisation des services autour de la clientèle.

SERVICES DE SANTÉ

Durant l'année fiscale 2012-2013, le manque de ressources du personnel médical au PRAIDA santé continue et l'équipe médicale reste stable. En tout, le PRAIDA médical compte six médecins actifs : l'équivalent en temps clinique de 1.3 médecin à temps plein.

Les activités médicales variées des médecins de PRAIDA au sein du CLSC ont assuré une meilleure visibilité de nos activités et de nos besoins auprès du GMF du CLSC de Côte-des-Neiges. Les intérêts variés de notre personnel assurent une bonne représentation des intérêts PRAIDA dans les activités de SIFE et de la Maison *Bleue*, du comité de la qualité de l'acte et du CMDP. Les besoins et intérêts de notre clientèle sont bien représentés auprès de la santé publique. Plusieurs de nos membres sont aussi impliqués dans la formation et la supervision des étudiants et des résidents qui font des cliniques au sein de l'équipe PRAIDA médicale.

En 2012-13 le personnel infirmier est resté relativement stable avec 1.8 employée à temps plein.

PRAIDA médical assure les soins et services médicaux suivants :

- Prise en charge de patients détenteurs de PFSI ayant des problèmes de santé physique et mentale par les cliniques RV 5 jours par semaine
- Cliniques SRV deux jours par semaine pour les urgences de santé physique et/ou mentale pour les patients détenteurs de PFSI
- Service « Pivot » vers les services pharmaceutiques et spécialisés : psychologues, physiothérapeutes, nutritionnistes, laboratoires, etc.
- Bilan de santé et dépistage adapté aux demandeurs d'asile et aux réfugiés
- Promotion de la santé auprès de la clientèle
- Soutien mental et physique durant le processus de stabilisation du statut
- Documentation de séquelles de violence pour les procédures légales
- Défense des droits et intérêts des patients dans le système de santé
- Enseignement et supervision d'une résidente lors d'un stage de santé d'immigrants
- Enseignement et supervision de plusieurs étudiants en médecine familiale
- Encadrement, supervision et enseignements de quatre stagiaires en santé du réfugié et plusieurs de McGill en médecine familiale
- Formation et sensibilisation dans la communauté et le milieu médical quant aux besoins spécifiques des demandeurs d'asile
- Recherche
- Évaluation de clientèle pédiatrique avec un pédiatre deux jours par mois
- Collaboration et échange avec Médecins du Monde et référence de patients entre ces deux services
- Arrimage et harmonisation de services de PRAIDA médical et social
- Arrimage avec les services psychologiques offerts par RIVO, l'hôpital de Montréal pour enfants, l'hôpital général juif et les GASM de Montréal
- Amélioration de communication entre le PRAIDA et les CSSS de Montréal

FAITS SAILLANTS

- Promotion de la santé, vaccination et éducation des habitudes de vie saine
- Enseignement auprès de la clientèle atteinte de maladies infectieuses et de maladies chroniques telles que; diabète, hypertension, etc.
- Orientation et enseignement de plusieurs infirmiers de divers CSSS de Montréal en santé globale des demandeurs d'asile et des réfugiés dans le contexte du projet ministériel du bilan de santé du réfugié.
- Participation au développement de l'outil bilan de santé du réfugié pour le projet ministériel
- Évaluation de l'état de santé du réfugié récemment installé au Canada avec le bilan de santé des réfugiés-stage d'observation offerte à quatre étudiantes de médecine en stage « in community » de santé des migrants
- Personnes ressources pour toute référence interne et externe

Projets santé

Les projets encadrés par le service de santé comprennent :
Jumelage avec le Project Outreach de la Faculté de Médecine dentaire de l'Université McGill et leurs cliniques de santé dentaire mobile.

Forum politique

- Participation au « Comité de travail sur le bilan de santé physique et psychosocial des réfugiés et des demandeurs d'asile à leur arrivée au Québec. » Le but de ce comité du MSSS était de produire une série de recommandations visant à mieux adapter le réseau régional de service à la clientèle vulnérable que sont les réfugiés et les demandeurs d'asile
- Implication de plusieurs médecins dans le groupe « Canadian doctors for refugee care »

Participation au développement d'outils de travail

- Développement d'ateliers à travers le Québec sur la santé des réfugiés.
- Développement de projet ministériel « Bilan de santé » pour les réfugiés réinstallés

Liens avec les partenaires

Collaboration avec la « Table de concertation pour les réfugiés »
Médecin de PRAIDA membre du comité d'administration du RIVO (Réseau d'intervention auprès des personnes ayant subi la violence)
Médecin de PRAIDA membre du RASMi (Réseau d'action pour la santé des migrants) un collectif montréalais d'intervenants de la santé œuvrant pour l'amélioration de l'accès aux services de santé pour la population migrante à statut précaire
Médecins de PRAIDA membre du Canadian Refugee Health Network
Collaboration avec le département de médecine de l'Hôpital General Juif par le biais d'une de nos stagiaires.

Mission universitaire :

Formation/Enseignement

Pour l'année fiscale 2012-2013, les services de PRAIDA médical ont reçu un résident, quatre stagiaires en médecine de l'université de Montréal et plusieurs étudiants et résidents en médecine familiale.

FAITS SAILLANTS

PRAIDA médical assure les soins infirmiers suivants :

- Triage au SRV pour les problèmes aigus et pour les nouveaux patients nécessitant suivi
- Cliniques RV cinq jours semaine
- Suivis conjoints avec médecins auprès de la clientèle atteinte de problèmes de santé physique et/ou mentale
- Soutien psychologique auprès de la clientèle atteinte de maladies mentales

Participation à l'orientation de plusieurs infirmières de divers CSSS de la région de Montréal.

Présentations académiques

Le personnel a fait valoir son expertise en plusieurs présentations académiques :

« Immigrant Health »: Présentation aux résidents de médecine de la Faculté de médecine de McGill

« Vivre l'expérience de la diversité » : présentation à la faculté de médecine de l'Université Laval

« Quand nos deux regards se rencontrent (communication médecin-patient) conférence pour intervenants du CSSS Rimouski, groupe éthique

« Impact of public policies on health of precarious migrant families » : présentation au séminaire national « Enfants migrants et réfugiés droits et accès aux soins de santé au Canada »

Animation d'un atelier au Colloque de Nouvelle Vie-organisme pour les patients atteints de cancer.

Participation aux projets de recherche et aux comités de recherche

Membre du projet de recherche « accessibility and costs of healthcare for refugee claimants following changes to the Interim Federal Health Program »

Formation du personnel

Le personnel de PRAIDA santé a participé aux formations suivantes (entre autres):

- Conférence nationale « Canadian Refugee Health », Toronto University
- Conférence nationale « Tropicale medicine », McGill University
- Séminaire national « Enfants migrants et réfugiés: droits et accès aux soins de santé au Canada »

PROJECTIONS 2013-2014

1. Offrir des formations :

- Les changements apportés à la *Loi de l'immigration et la protection des réfugiés* et au Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)
- Formation et encadrement des stagiaires en travail social

2. Consolider le mandat du bilan bien-être des réfugiés:

- Consolidation des services offerts aux réfugiés réinstallés
- Offre des formations spécialisées aux travailleurs sociaux pour le bilan de bien-être
- Mise à jour et ajustement des outils cliniques
- Offre soutien et conseil auprès des CSSS désignés à intervenir auprès des réfugiés réinstallés.

3. Accroître la visibilité du PRAIDA :

- Table de concertation entre le CSSSDLM/CDAR/PRAIDA et les CSSS de Montréal pour une meilleure offre de services aux demandeurs d'asile et aux réfugiés par des rencontres de discussions et d'échanges d'informations, des formations et des consultations
- Assurer une meilleure collaboration entre le PRAIDA et les CSSS de Montréal pour une offre de services aux demandeurs d'asile et aux réfugiés;
- Partenariat avec la TCRI pour offrir des formations dans les régions
- Partenariat avec les organismes communautaires offrant des services aux réfugiés
- Collaboration avec les instances provinciales, nationales et internationales dans le domaine des demandeurs d'asile et des réfugiés
- Explore des pistes pour offrir du soutien psychosocial aux demandeurs d'asile en détention.

4. Consolider le développement d'une approche intersectorielle

- Dans l'intervention auprès des MNA au niveau du secteur psychosocial entre la prise en charge, la représentation désignée et l'encadrement des familles d'entraide
- Dans l'intervention auprès des personnes vulnérables entre le secteur médical et le secteur psychosocial du PRAIDA

5. Consolider l'intégration des pistes d'optimisation recommandées par l'étude 2011-2012

- Au niveau clinique
- Au niveau organisationnel

ENTENTES FORMELLES

- **CJM-IU/DPJ Protection de la jeunesse**
(partage de rôle et responsabilités pour la clientèle des mineurs non accompagnés)

- **Service Social International**

- **Hébergement**
(ressources intermédiaires : YMCA, FOYER TREMBLAY, L'ODYSSÉE, SANC)

- **Commission de l'Immigration et du Statut de Réfugié du Canada (CISR)**
(contrat de services de représentation désignée)

ACRONYMES

ASFC :	Agence des services frontaliers du Canada
CDAR	Clinique des demandeurs d'asile et des réfugiés
CJM/IU :	Centre jeunesse de Montréal/Institut universitaire
CIC :	Centre d'Immigration Canada
CISR :	Commission de l'immigration et du statut du réfugié
CSA :	Clinique santé accueil
CSSS :	Centre de santé et des services sociaux
CSSSDLM :	Centre de santé et des services sociaux de la Montagne
DSGSS:	Direction des services généraux et des services spécifiques
ERAR :	Évaluation des risques avant renvoi
GRC :	Gendarmerie royale du Canada
LIPR :	Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés
MCH :	Montreal Children Hospital
MNA :	Mineur non accompagné
PFSI :	Programme fédéral de santé intérimaire
PRAIDA :	Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
SARIMM :	Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal métropolitain
SBF :	Soutien au budget familial
SSI :	Service social international
SSOBL :	Système de soutien aux opérations des bureaux locaux (Citoyenneté Immigration Canada)
RIVO :	Réseau d'intervention auprès des personnes ayant subi de la violence organisée
YMCA :	Young Men Christian Association